



まだ誰も知らない安心を、ともに。

〒150-8488 東京都渋谷区恵比寿 1-28-1

www.aioinissaydowa.co.jp

## HDI格付けベンチマーク「問合せ窓口」「Web サポート」で 最高評価の「三つ星」を4年連続で取得

2024年9月5日

MS&ADインシュアランスグループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社（代表取締役社長：新納 啓介）は、HDI-Japan<sup>※</sup>（運営会社：シンクサービス株式会社）が主催する公開格付け調査「問合せ窓口」「Web サポート」において、4年連続となる最高評価の「三つ星」を本日取得しました。

※ HDI は 1989 年に米国に設立された IT サポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体であり、世界初の国際認定資格制度を築きあげた。世界で 50,000 を超えるメンバーを有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に 100 の支部/地区会がある。

HDI-Japan は HDI と同じコンセプトで 2001 年に設立され、国内のサポートサービス業界にサポートスタッフとサポートセンター向けの国際認定プログラムおよび関連トレーニングコース等のサービスを提供している。

### 1. 背景

当社は、経営ビジョンに「すべてのお客さまに高品質の商品・サービスをお届けし、一人ひとりのお客さまからの確かな信頼を基に発展する企業の創造」を掲げています。

本ビジョンを実現するため、当社コンタクトセンターは顧客対応を行うコミュニケーターも含めた「人」を大切にする文化を重視しており、育成体系の充実化等に取り組んでいます。2020年5月には、国際スタンダードに基づく「センター運営に関する評価」の最高峰である「HDI サポートセンター国際認定」企業として「七つ星」に国内ではじめて認定され、2024年1月に継続認定（更新）されています。

今般、サポートセンターの対応品質面に焦点を当てた公開格付け調査「問合せ窓口」（電話対応に関する評価）および「Web サポート」（Web サポート体制に関する評価）においても、最高評価の「三つ星」を4年連続で取得しました。

### 2. 評価内容

評価項目	評価内容	当社格付け
問合せ窓口	<ul style="list-style-type: none"><li>・担当者が適宜、問合せしたことに対して感謝の言葉を伝えるなど顧客に敬意を払い、責任をもって対応している</li><li>・礼儀正しく丁寧に顧客の話に耳を傾け適宜共感を示し、顧客の気持ちに配慮して対応している</li><li>・前向きな姿勢で親身に対応しており、相談しやすい雰囲気を醸成している</li></ul>	最高評価 三つ星(★★★) 
Web サポート	<ul style="list-style-type: none"><li>・Web サイトのトップページやメニュー構成がシンプルで、問合せ先や保険料シミュレーションを見つけやすく使いやすい</li><li>・Web サイトの掲載内容が分かりやすく疑問点の解消に役立つ</li><li>・センターの担当者が一緒に画面を確認しながら、Web サイトと連携した案内を行っている</li></ul>	最高評価 三つ星(★★★) 

### 3. 今後の展開

今後もお客さまに寄り添ったさらなる高品質の電話対応を目指していくとともに、お客さま利便性の一層の向上に向けてデジタルツールの拡充・改善など Web サポートの充実化を継続し、真にお客さま本位となるサービスを提供していきます。

以上

当社は、社会との共通価値を創造し、目指す社会像である「レジリエントでサステナブルな社会」を実現するため、SDGs（持続可能な開発目標）を道しるべとし、地域の皆さまに貢献する活動を行ってまいります。



あいおいニッセイ同和損保は、「CSV×DXを通じて、お客さま・地域・社会の未来を支えつづける」ことを目指しています。最先端・独自の技術やデジタル・データの活用、特色あるパートナーとの協業により、お客さま・地域・社会が真に求める新たな価値を提供していきます。また、国内外のあらゆる事業を通じて、お客さま・地域・社会とともに社会・地域課題の解決にグローバルに取り組みます。

